

# **La satisfacción laboral, un indicador que mide el buen desempeño**

Lorayne Solano Naizzir

¿Un colaborador satisfecho realiza mejor su trabajo?, ¿qué les hace falta para estar completamente motivados en el cargo que desempeñan?, ¿Cómo estimularlos?, son algunos de los interrogantes que más se plantean los líderes de las organizaciones. Para tratar de encontrar respuestas, la profesora de la Universidad de la Costa Ana Moreno Charris, magister en administración, hizo un estudio enfocándose en las 19 pequeñas y medianas empresas barranquilleras exportadoras del sector textil.

El resultado de su investigación quedó consignado en el artículo ‘Satisfacción laboral en las Pyme colombianas del sector textil-confección’, en el que a través del paradigma cuantitativo, orientado por la perspectiva teórica de Robbins y Judge (2009), se realizó un censo para recopilar los datos que fueron procesados con la utilización de medidas de tendencia central, lo que arrojó unos indicadores por debajo de la media establecida.

El principal objetivo de esta investigación, publicada en 2016, fue analizar qué tanto influye la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados. «Me motivó a hacer este seguimiento una encuesta que se llama Workfoce 2020, que fue realizada por Oxford Economics (empresa líder en previsión global y análisis cuantitativo) y SAP en 2014, la cual pretendía identificar los desafíos y oportunidades en 27 países para lo que se venía en este ámbito laboral para el próximo año», explica Moreno, quien es candidata a doctora en ciencias económicas.

Uno de los países analizados en la encuesta fue Colombia, y se identificó que la satisfacción laboral de los colombianos está por debajo de la media mundial. A partir de este resultado, se escogió el sector textil-confección para hacer un análisis local por la importancia que tiene para la economía de la ciudad y por la intensidad horaria con la que labora la mano de obra; su desempeño en las labores es directamente proporcional con el nivel de satisfacción de los empleados.

Para ello, se accedió a una base de datos proporcionada por la Cámara de Comercio de Barranquilla, de la que se seleccionaron 19 empresas exportadoras; luego se entrevistó a los jefes de las áreas funcionales de las organizaciones. «Fueron aproximadamente seis encuestas en cada empresa. Los tomamos a ellos como muestra por ser quienes expresan el sentir de los empleados hacia los superiores», agrega la investigadora.

Según Moreno, la importancia de haber realizado esta investigación es que se pudo determinar que la satisfacción laboral y la motivación se traducen en alta productividad, lo que les permite a estas empresas del sector conocer sus debilidades para implementar estrategias. «A partir de los indicadores analizados, en los que había una baja satisfacción, producimos unas estrategias que quedaron a potestad de las empresas para que fueran usadas según su consentimiento, con el fin de subir el nivel de satisfacción de los empleados».

Con base en las teorías de los autores Robbins y Judge(2009), que exponen unos atributos inherentes a todos los empleos, se analizaron las variables y se creó un instrumento con cada una de las cualidades para cuestionarles cómo se sentían en una escala de 1 a 6, en determinadas preguntas, siendo uno muy insatisfecho, y seis muy satisfecho.

Los indicadores en los que se mostraron no tan satisfechos fueron: La variedad de trabajo, entendiendo esto como qué tan involucrados están en otras áreas funcionales. «Se encontró que no tienen la posibilidad de cambiar de roles y eso no les genera satisfacción», dice Moreno.

El reconocimiento al desempeño, la sensación de seguridad en el ambiente de trabajo –asistencia médica disponible, higiene del puesto de trabajo, la comodidad del puesto–; estabilidad laboral, oportunidad de avance en la carrera y espacios de esparcimiento, fueron otros de los hallazgos.

«Estos indicadores estuvieron por debajo de 4.5, es decir por debajo de la media. Teniendo en cuenta esto, se generaron ciertos lineamientos que las empresas podían implementar para tener mejor satisfacción en los empleados. Uno de ellos fue el fortalecimiento en la variedad del trabajo, basándonos en la primera falencia, y esto se hace a través de la asignación de diversas tareas y en la participación de áreas funcionales».

Esta investigación permitió determinar que los efectos globalizadores en este sector exigen que las empresas colombianas definan estrategias orientadas a potenciar la satisfacción en los atributos de los empleos, debido a que sin importar su tamaño deben explotar al máximo los recursos para poder competir con el resto del mundo. «Somos conscientes de que es difícil competir con empresas de países desarrollados a nivel de tecnologías, pero de lo que sí debemos estar seguros es de que nuestra mano de obra es muy buena y debemos potenciar los recursos humanos con los que contamos. Esto lo logramos a través de metodologías para aumentar los índices de satisfacción laboral de los empleados. «.

## **KEYWORDS**

Investigación y desarrollo